



Kontakt · Newsletter bestellen · Premium-Abo · RSS · Facebook · Twitter · LinkedIn

**VersicherungsJournal.at**  
Das Wesentliche im Blick

Suchbegriffe  Erweiterte Suche

Startseite Themenbereiche Praxiswissen Anzeigenmarkt Veranstaltungen Originaltexte Weitere Inhalte Leserservice

Sie lesen in: Startseite Nachrichten Versicherungen & Finanzen

**ÖGVs testete 17 Haushaltsversicherungen**

**11.12.2018 – Heuer hat die ÖGVs 17 Anbieter von Haushaltsversicherungen und damit drei mehr als im Vorjahr bewertet. Getestet wurden Tarife, Transparenz, Komfort und Kundendienst. Gesamtsieger ist die VAV, die den Vorjahres-Champion Zürich Connect auf Platz zwei verwies. Deutlich schlechtere Ergebnisse gab es in der Kategorie Kundendienst.**



Die ÖGVs – Gesellschaft für Verbraucherstudien mbH hat ihren alljährlichen Test von Haushaltsversicherungen veröffentlicht. Die Studie wurde wieder gemeinsam mit dem Wirtschaftsmagazin Trend und dem Online-Vergleichsportal Durchblicker durchgeführt.

Nachdem im Vorjahr 14 Versicherer getestet worden waren, sind heuer Nürnberger, Smart (Online-Versicherung der Helvetia Versicherungen AG) und Uniqa dazugekommen, sodass diesmal folgende 17 Anbieter in die Tests eingeschlossen wurden (in alphabetischer Reihenfolge):

- Ergo Versicherung AG
- Grazer Wechselseitige Versicherung AG
- HDI Versicherung AG
- Helvetia Versicherungen AG
- Kärntner Landesversicherung a.G.
- L'Amie direkt
- Merkur Versicherung AG
- Muki V.a.G.
- Niederösterreichische Versicherung AG
- Nürnberger Versicherung AG
- Oberösterreichische Versicherung AG
- Smart Insurance & IT Solutions GmbH
- Uniqa Österreich Versicherungen AG
- VAV Versicherungs-AG
- Wüstenrot Versicherungs-AG
- Zürich Connect
- Zürich Versicherungs-AG

**Drei Testkategorien**

Der Test bewertet Haushaltsversicherungen in drei Haupttestkategorien:

- Tarife: Kosten, Tarifleistungen und Vertragslaufzeit gehen mit einer Gewichtung von 60 Prozent in die Gesamtwertung ein.
- Transparenz und Komfort: Hier geht es darum, ob Versicherungs- und Vertragsbedingungen klar ersichtlich sind und wie komfortabel die Website des Unternehmens ist. Die Kategorie erhält 20 Prozent Gewicht.
- Kundendienst: Freundlichkeit, zuvorkommende Behandlung von Testkunden, umfassende und kompetente Beratung fließen ebenfalls mit 20 Prozent Gewicht in die Gesamtwertung ein.

Die Kategorien Tarife sowie Transparenz und Komfort sind laut Angaben der ÖGVs durch Experten analysiert worden. Zur Bewertung des Kundendienstes seien je fünf Tests per E-Mail und per Telefon durch „qualifizierte und verdeckte Tester“ erfolgt.

**Unterschiede bei Prämien und Leistung**

Um die Tarife zu analysieren, wurden drei Beispielskunden mit ihren Wohnflächen definiert. Für jeden von ihnen wurden Prämien in unterschiedlichen Regionen ermittelt, so die ÖGVs.

Anschließend seien die Prämien in Relation zu den entsprechenden Leistungen (Versicherungssumme, versicherte Gefahren, versicherte Leistungen) gesetzt worden.

Günstigere Tarife würden bei den Leistungen oft schlechter abschneiden, so das Fazit von ÖGVs. So wären teilweise Schäden, die durch grobe Fahrlässigkeit entstanden sind, nicht versichert. Unterschiede gebe es auch bei den Höchstbeträgen für die Versicherung von Schmuck und Bargeld oder bei der Haftpflichtdeckung.

Sieger in dieser Kategorie ist Smart, gefolgt von Zürich und VAV. Sie erhalten alle die Note „Gut“.

**Noch nicht transparent genug**

Unverändert ist die Kritik der Tester in der Kategorie Transparenz und Komfort (VersicherungsJournal 11.12.2017).

Nach wie vor wird bemängelt, dass nicht bei allen Unternehmen vergleichende Beschreibungen der angebotenen Tarife und Zusatzpakete mit den jeweils zentralsten Versicherungsleistungen auf der Website ersichtlich seien; auch würden weiterhin bei einigen Anbietern die detaillierten Versicherungsbedingungen und ein Online-Rechner fehlen.

Platz eins erreichten diesmal ex aequo mit jeweils 100 Prozent die VAV und Zürich Connect. Auf Platz drei folgt Uniqa, die ebenfalls „sehr gut“ abschnitt.

**Kundendienst mit schlechteren Ergebnissen**

Um die Qualität des Kundendienstes zu bewerten, wurden per E-Mail und per Telefon Fragen zu Tarifwahl, rechtlichen Belangen und Leistungsumfang gestellt, so die ÖGVs. Abgetestet werden sollten Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Kompetenz.

Beim heurigen Test wurden nur 44 Prozent der E-Mail-Anfragen korrekt beantwortet; im Vorjahr waren es noch 61 Prozent gewesen, 2016 aber nur 39 Prozent. Hotline-Mitarbeiter konnten 72 Prozent der Probleme richtig lösen, so das Testergebnis – 2017 waren es 91 Prozent, 2016 78 Prozent gewesen.

Die beste vergebene Note in dieser Kategorie („Gut“) erhielt die VAV vor L'Amie direkt. Platz drei ging an Helvetia, deren Kundendienst mit „Befriedigend“ bewertet wurde.

**VAV überholt Zürich Connect**

Mit einem Zielerreichungsgrad von 86,7 Prozent und der Note 1,9 (Gut) konnte die VAV heuer den ersten Platz belegen; im Vorjahr war sie mit 86,6 Prozent auf Platz zwei gelandet.

Diesen Rang nimmt heuer Vorjahressieger Zürich Connect ein. Mit einer Gesamtwertung von 82,8 Prozent erhielt sie ebenfalls ein „Gut“; im Vorjahr hatte sie noch mit 87,5 Prozent Platz eins erreicht.

Mit 80,5 Prozent und ebenfalls „Gut“ kommt die Uniqa heuer auf den dritten Rang; sie war im Vorjahr nicht getestet worden. Vorjahres-Dritter Muki erreichte heuer nur Platz 15 und die Note „Befriedigend“.

Ebenfalls gut schnitten in diesem Jahr dagegen L'Amie direkt, Oberösterreichische Versicherung, Wüstenrot, HDI und Ergo ab.

**Weiterführende Informationen**

Weitere Testergebnisse sind auf der [Website der ÖGVs](#) zu finden. Die ausführen



**Ihr Wissen und Ihre Meinung sind gefragt**

Ihre Leserbriefe können für andere Leser eine wesentliche Ergänzung zu unserer Berichterstattung sein. Bitte schreiben Sie Ihre Kommentare unter den Artikel in das dafür vorgesehene Eingabefeld.

Die Redaktion freut sich auch über Hintergrund- und Insiderinformationen, wenn sie nicht zur Veröffentlichung unter dem Namen des Informanten bestimmt ist. Wir sichern unseren Lesern absolute Vertraulichkeit zu! Schreiben Sie bitte an [redaktion@versicherungsjournal.at](mailto:redaktion@versicherungsjournal.at).

Allgemeine Pressemitteilungen erbitten wir an [meldungen@versicherungsjournal.at](mailto:meldungen@versicherungsjournal.at).

**Täglich bestens informiert!**

Der VersicherungsJournal **Newsletter** informiert Sie von **montags - freitags** über alle wichtigen Themen der Branche.

**Ihre Vorteile**

- **Alle Artikel** stammen aus unserer **unabhängigen Redaktion**
- **Die neuesten Stellenangebote**
- **Interessante Leserbriefe**

[Jetzt kostenlos anmelden!](#)

**VersicherungsJournal in Social Media**

Besuchen Sie das VersicherungsJournal auch in den sozialen Medien:

- **Facebook** – Ausgewähltes für den Vertrieb
- **Twitter** – alle Nachrichten von VersicherungsJournal.at
- **Xing News** – Ausgewähltes zu Karriere und Unternehmen
- **Youtube** – Hintergründe zum Buchprogramm

Ergebnisse des Tests können ebenda um 1.490 Euro zuzüglich Umsatzsteuer bestellt werden.

[Marius Perger](#)

**Wie beurteilen Sie diesen Artikel?**

sehr interessant
  informativ
  unwichtig

**Artikel-Werkzeuge für Sie**

- [Artikel drucken](#)
- [Kopierfreundliche Version](#)
- [Leserbrief schreiben](#)
- [Nutzungsrechte erhalten](#)
- [Per E-Mail weiterleiten](#)
- [Suchagent einrichten](#)

**Diese Seite empfehlen**

**Schlagwörter zu diesem Artikel**

[Haushaltsversicherung](#) · [Mitarbeiter](#)

**Weitere Artikel der aktuellen Ausgabe**

**Standesregeln für Vermittler: Der Entwurf liegt vor**

Es war ein großes „Puzzlestück“, das für die Umsetzung der IDD ins österreichische Versicherungsvermittlungsrecht noch gefehlt hat. Nun hat das Wirtschaftsministerium den Vorschlag für die Verordnung aber zur Begutachtung freigegeben. [mehr ...](#)

**Rücktrittsrecht kommt wieder vor den EuGH**

Beim Europäischen Gerichtshof liegen derzeit fünf Fragen zur Klärung. [mehr ...](#)

**Diese Artikel könnten Sie noch interessieren**

**Kurz notiert**

8.6.2018 – Prozessfinanzierer bewirbt neues Angebot für Lebensversicherungs-Rückkauf und andere aktuelle Meldungen kurz und bündig. (Bild: Facto/APA-Fotoservice/Hörmandinger) [mehr ...](#)



**Unterschiedliche Definitionen von Einbruchsdiebstahl**

14.5.2018 – Dass Versicherungsbedingungen Einbruchsdiebstahl anders definieren als das Strafgesetzbuch, war Thema in der ORF-Sendung „Bürgeranwalt“. Die Frage, ob eine Haushaltsversicherung auch das Risiko Trickdiebstahl abdecken sollte, beschäftigte die Diskutanten. [mehr ...](#)

## VersicherungsJournal.at

Das Wesentliche im Blick

Erweiterte Suche »

Themenbereiche	Inhalte	Über den Verlag	Leserservice
<a href="#">Versicherungen &amp; Finanzen</a>	<a href="#">Nachrichten</a>	<a href="#">Ansprechpartner</a>	<a href="#">Kontakt</a>
<a href="#">Markt &amp; Politik</a>	<a href="#">Kommentare</a>	<a href="#">Impressum / Über uns</a>	<a href="#">Häufige Fragen</a>
<a href="#">Vertrieb &amp; Marketing</a>	<a href="#">Praxiswissen</a>	<a href="#">Datenschutz</a>	<a href="#">VersicherungsJournal als Startseite</a>
<a href="#">Unternehmen &amp; Personen</a>	<a href="#">Bilderrätsel</a>	<a href="#">In eigener Sache</a>	<a href="#">Premium-Abo</a>
<a href="#">Karriere &amp; Mitarbeiter</a>	<a href="#">Leserbriefe</a>	<b>Werbung schalten</b>	<a href="#">Nutzungsrechte erhalten</a>
<a href="#">Büro &amp; Organisation</a>	<a href="#">Kundeninformation</a>	<a href="#">Abrufzahlen</a>	<a href="#">Mitteilungen an die Redaktion</a>
<b>Mitarbeiten</b>	<a href="#">Anzeigenmarkt</a>	<a href="#">Leserstruktur</a>	<a href="#">Newsletter</a>
<a href="#">Autor werden</a>	<a href="#">Veranstaltungen</a>	<a href="#">Mediadaten</a>	<a href="#">RSS</a>
<a href="#">Aktuelles für Autoren</a>	<a href="#">Originaltexte</a>	<a href="#">Aktuelles für Werbekunden</a>	<a href="#">Suchagenten</a>
		<a href="#">Aktuelles für Stellenanbieter</a>	<a href="#">Schlagwörter</a>
			<a href="#">Mobilversion</a>

by AGNITAS AG

© 2018 FinanzMedienVerlag Ges.m.b.H. · Keine Vervielfältigung ohne vorherige schriftliche Genehmigung · Design: Persiel Design Hamburg